

MANUALE DELLA QUALITÀ

(UNI-EN-ISO 9001:2008)

S.O.F.I.
Scuola di osteopatia franco italiana

APPROVATO DA Stefano Brunetti

FUNZIONE Direzione didattica

FIRMA

DATA 1.9.2015

revisione	data	motivo	copia	destinatario
00	1.9.2015	prima emissione	n.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 1 di 25
---------------------	-----------------	------------------------	------------------------	---------------------------------

INDICE

0	INTRODUZIONE	4
0.1	Presentazione dell'organizzazione	4
0.1.1	dati identificativi	4
0.1.2	L'attività	4
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.1	generalità	5
1.1.1	scopo.....	5
1.2	applicazione ed esclusioni ammesse	5
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	7
2.1	le norme di riferimento.....	7
3	TERMINI E DEFINIZIONI.....	7
3.1	definizioni.....	7
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	7
4.1	requisiti generali.....	7
4.1.1	Interazione tra i processi del sistema di gestione per la qualità.....	9
4.2	requisiti relativi alla documentazione	11
4.2.1	generalità.....	11
4.2.2	manuale della qualità.....	11
4.2.3	gestione dei documenti	11
4.2.4	gestione dei documenti di registrazione della qualità	12
4.3	elenco delle procedure del sistema di gestione per la qualità.....	13
5	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE.....	13
5.1	impegno della direzione	13
5.2	attenzione focalizzata al cliente	13
5.3	politica per la qualità	13
5.3.1	conoscenza, applicazione ed aggiornamento della politica	14
5.4	pianificazione.....	14
5.4.1	la pianificazione del servizio	14
5.4.2	obiettivi per la qualità.....	14
5.4.3	pianificazione del sistema di gestione per la qualità	14
5.5	responsabilità, autorità e comunicazione.....	15
5.5.1	responsabilità ed autorità	15
5.5.2	rappresentante della direzione.....	15
5.5.3	comunicazione interna.....	15
5.6	riesame da parte della direzione.....	15
5.6.1	generalità.....	15
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	16
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	16
6	GESTIONE DELLE RISORSE.....	17
6.1	messa a disposizione delle risorse.....	17
6.2	risorse umane	17
6.2.1	generalità.....	17
6.2.2	COMPETENZA, FORMAZIONE- addestramento e consapevolezza	17
6.3	infrastrutture	18
6.4	ambiente di lavoro.....	18
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	19

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 2 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------------

7.1	pianificazione della realizzazione del prodotto	19
7.2	processi relativi al cliente	19
7.2.1	PROMOZIONE	19
7.2.2	raccolta iscrizioni	19
7.2.3	Comunicazioni con il cliente	19
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	19
7.3.1	pianificazione della progettazione e dello sviluppo	19
7.3.2	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	20
7.3.3	Elementi di ingresso e di uscita alla progettazione e allo sviluppo.....	20
7.3.4	Riesame e verifica del Progetto	20
7.3.5	Validazione della progettazione e dello sviluppo	20
7.3.6	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo.....	20
7.4	APPROVVIGIONAMENTO	21
7.4.1	Processo di approvvigionamento	21
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento.....	21
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati.....	21
7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE CORSI.....	21
7.5.1	Programmazione ed erogazione dei corsi.....	21
7.5.2	Validazione dei processi di svolgimento dei corsi.....	22
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità.....	22
7.5.4	Proprietà del cliente.....	22
7.5.5	Conservazione dei prodotti.....	22
7.6	DISPOSITIVI DI MISURAZIONE.....	22
8.	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	23
8.1	Generalità	23
8.2	monitoraggio e misurazione	23
8.2.1	Soddisfazione del cliente	23
8.2.2	audit interni.....	23
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi.....	23
8.2.4	Monitoraggio dei corsi	24
8.3	gestione delle non conformita'	24
8.4	analisi dei dati.....	24
8.5	miglioramento.....	24
8.5.1	Miglioramento continuo	24
8.5.2	Azioni correttive	25
8.5.3	Azioni preventive	25

0 INTRODUZIONE

0.1 PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

0.1.1 DATI IDENTIFICATIVI

Ragione Sociale	SOFI Scuola di Osteopatia Franco italiana
Indirizzo (sede)	Via Massetana Romana 50/a - SIENA
SITO	www.scuoladiosteopatia.com

0.1.2 L'ATTIVITÀ

La **Scuola di Osteopatia Franco italiana (SOFI)** nasce in Italia da una collaborazione, ormai decennale, con la scuola di osteopatia Francese MTM (Maison de la Therapie Manuelle) fondata a Parigi da Albert Benichou nel 1968.

La MTM, prima tra le scuole di osteopatia sorte in Francia, ha fatto da capostipite alla nascita dell'idea di olistismo nel trattamento osteopatico, dando molta rilevanza al concetto di ascolto e riequilibrio attraverso l'uso di tecniche funzionali e fasciali.

Questa modalità di insegnamento è stata oggi completata, presso la nostra scuola, per tutti gli anni didattici attualmente in corso, con un ampio programma di materie e da un corpo insegnanti formato da medici accreditati, osteopati italiani della **SOFI** e della MTM e da docenti di altre scuole per dare agli allievi un'esperienza professionale la più vasta possibile.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Il presente Manuale della Qualità descrive il Sistema di gestione per la Qualità (SGQ) di S.O.F.I. organizzato ed attivato in conformità ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2008 e rispondente agli obiettivi fissati dalla Direzione.

La numerazione proposta nel presente Manuale della Qualità corrisponde alla numerazione dei vari punti della norma UNI EN ISO 9001:2008 in modo da garantire un immediato riferimento.

1.1.1 SCOPO

Il Manuale della Qualità ha lo scopo di descrivere la Politica per la Qualità adottata dalla Direzione della sede operativa, di definire i criteri gestionali adottati e di fornire il riferimento per l'attuazione e la comprensione del SGQ, nonché costituire un costante riferimento nell'applicazione e nell'aggiornamento del SGQ stesso.

Il Sistema di Gestione per la Qualità implementato dall'agenzia formativa si pone i seguenti obiettivi:

- Dimostrare la capacità di fornire sistematicamente prodotti conformi alle richieste del cliente ed ai requisiti cogenti applicabili e di conseguenza in grado di soddisfare i requisiti espressi ed impliciti dei clienti stessi e dei committenti / enti finanziatori;
- Mirare alla soddisfazione del cliente mediante una efficace gestione del Sistema di Gestione per la Qualità che preveda processi relativi al miglioramento continuo ed alla prevenzione delle non conformità.

1.2 APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI AMMESSE

Le prescrizioni del presente Manuale della Qualità e delle procedure in esso richiamate sono applicabili a tutte le attività che la norma UNI EN ISO 9001:2008 comprende, a tutte le funzioni aziendali dell'agenzia formativa e sono finalizzate alla conduzione ed al supporto delle attività relative all'intero ciclo del processo di produzione dei servizi, ciclo che comprende i seguenti PROCESSI PRINCIPALI:

- Progettazione e pianificazione;
- Qualifica e monitoraggio dei fornitori e docenti;
- Gestione degli acquisti
- Raccolta iscrizioni
- Erogazione e monitoraggio dei corsi;

Il sistema inoltre gestisce i seguenti PROCESSI DI SUPPORTO:

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 5 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	----------------------------------

- Direzione e coordinamento della sede operativa;
- Processi di gestione della qualità (Audit interni- Azioni correttive e preventive- Gestione delle Non conformità)
- Monitoraggio soddisfazione Cliente-utente
- Formazione e addestramento

Tutto il personale è obbligato ad osservare le prescrizioni del manuale, delle procedure associate e delle istruzioni operative; di tali documenti conosce i contenuti e ne condivide gli obiettivi con la Direzione Aziendale.

Il sistema di gestione per la qualità si applica alla

Progettazione e erogazione di corsi di osteopatia

Nei casi in cui alcune attività vengano affidate a soggetti esterni (es. tutoraggio, docenze, codocenze), la Struttura provvede a garantire l'applicazione delle procedure del sistema di gestione per la qualità anche da parte di tali soggetti mediante la qualifica dei fornitori e il controllo nella assegnazione degli incarichi.

Il sistema di gestione per la qualità non comprende il seguente requisito:

- punto 7.6, in quanto non sono presenti all'interno dell'organizzazione attrezzature di misura; inoltre la fase di valutazione degli apprendimenti viene trattata all'interno del punto 8.2 del presente MQ

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 6 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	----------------------------------

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 LE NORME DI RIFERIMENTO

Il Sistema Qualità descritto nel presente manuale fa riferimento alle seguenti norme:

Norma UNI EN ISO 9000	Sistemi di gestione per la Qualità Fondamenti e terminologia
Norma UNI EN ISO 9001	Sistemi di gestione per la Qualità – Requisiti
Norma UNI EN ISO 9004	Sistemi di gestione per la Qualità - Linea guida

Presente un elenco completo e aggiornato delle normative di settore

3 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 DEFINIZIONI

Nel presente Manuale della Qualità e nelle procedure in esso richiamate valgono le definizioni e la terminologia contenute nella Norma ISO 9000.

Sono inoltre usate le seguenti sigle

SQ	Sistema Qualità
MSG	Manuale del sistema di gestione della Qualità
PG	Procedura Gestionale
MOD	Modulo di registrazione
ACP	Azione correttiva/preventiva
NC	Non conformità

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1 REQUISITI GENERALI

Elementi che sono tenuti in considerazione per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- i risultati degli Audit interni;
- le informazioni di ritorno dagli utenti;
- i risultati dei riesami del Sistema di Gestione per la Qualità.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 7 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------------

Per mettere in atto il proprio Sistema di gestione per la Qualità la scuola:

- ha identificato i processi necessari per il Sistema di gestione per la Qualità e li ha descritti nel presente Manuale della Qualità e nelle Procedure in esso richiamate;
- ha stabilito la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- ha stabilito criteri e metodi per garantire un'efficace operatività ed un adeguato controllo dei processi riportati nel presente manuale;
- ha individuato e formato adeguatamente le risorse coinvolte nell'attuazione e nel monitoraggio dei processi;
- ha individuato il proprio Rappresentante della Direzione nella funzione del responsabile della qualità per facilitare la trasmissione delle informazioni necessarie e per il continuo monitoraggio e analisi dei processi e per la verifica dell'attuazione delle azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo dei processi.

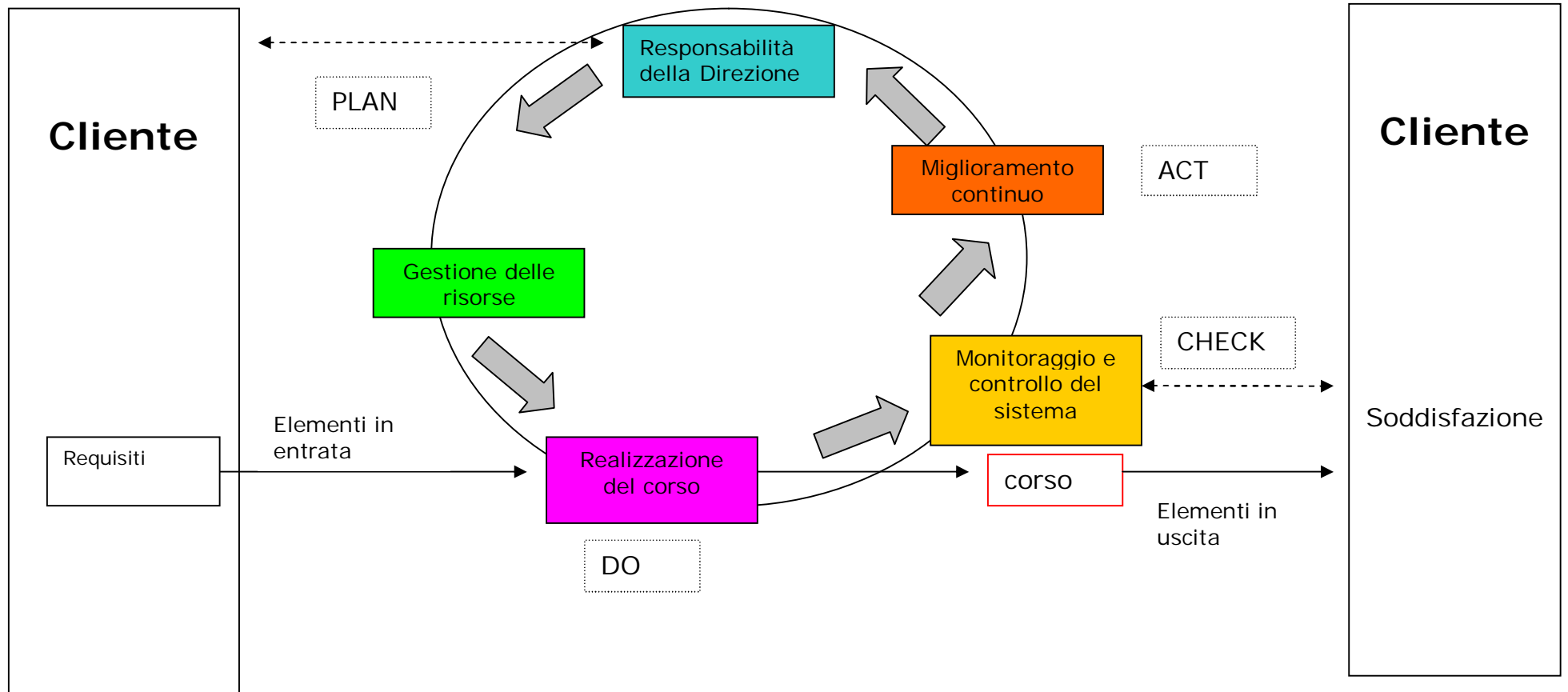
Inoltre prevede sistemi di controllo per i processi affidati all'esterno, che possono influenzare la conformità dei prodotti ai requisiti quali:

- Lezioni in aula (il parco docenti e istruttori è sottoposto a monitoraggio periodico in base al rispetto degli incarichi assegnati e delle competenze conseguite)

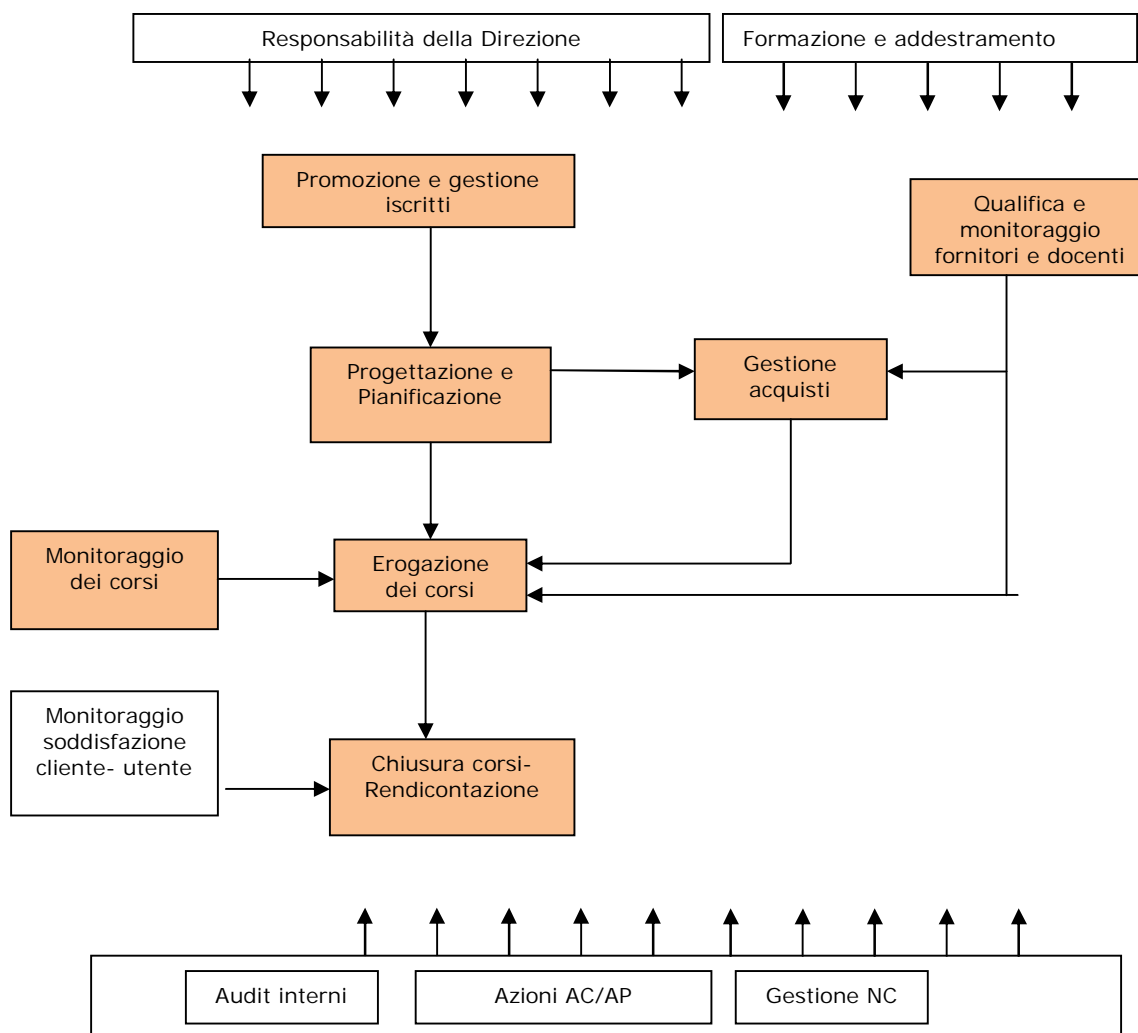
Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 8 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------------

4.1.1 INTERAZIONE TRA I PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Di seguito illustriamo i processi che descrivono le attività svolte (per la analisi dei processi si faccia riferimento alla pagina successiva dove sono indicati i processi principali nelle caselle a fondo pieno) :



MAPPATURA PROCESSI



4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 GENERALITÀ

I documenti del Sistema Gestione Qualità sono:

- il Manuale della Qualità che descrive e documenta il Sistema di Gestione, la Politica e gli obiettivi della Qualità;
- le Procedure e istruzioni del Sistema Gestione Qualità che descrivono in modo approfondito ed accurato alcuni processi ed attività ,
- Le registrazioni per dare evidenza oggettiva della realizzazione delle attività in conformità a quanto stabilito dal Sistema di Gestione per la Qualità e dai vincoli legislativi cogenti.

Nella predisposizione della documentazione relativa al proprio Sistema di Gestione per la Qualità, la scuola ha valutato i seguenti elementi:

- la tipologia del lavoro svolto;
- la complessità dei processi e della loro interazione;
- la competenza del personale coinvolto nelle attività influenti per la qualità del lavoro svolto;
- le disposizioni normative

4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ

Il Manuale della Qualità descrive e documenta il Sistema di Gestione per la Qualità definendo, oltre alla politica ed agli obiettivi per la qualità, l'organizzazione aziendale, i processi aziendali, i compiti e le responsabilità di tutti coloro che operano per l'agenzia formativa.

Nel Manuale della Qualità sono descritti e/o richiamati aspetti quali: la struttura organizzativa, le responsabilità attribuite alle diverse posizioni organizzative ed i criteri gestionali adottati per il mantenimento della qualità prefissata.

4.2.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI

Il controllo dei documenti è eseguito attraverso la successione delle seguenti attività:

- identificazione dei documenti;
- elaborazione, verifica, approvazione ed emissione dei documenti;
- distribuzione controllata dei documenti;
- archiviazione e reperibilità dei documenti;
- revisione (aggiornamento) dei documenti;
- identificazione e ritiro dei documenti superati e distribuiti in copia controllata, sostituzione con nuove versioni;
- gestione separata in archivio dei documenti obsoleti.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 11 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------------

Per i dettagli si rimanda alla PG 02 - Gestione dei documenti e delle registrazioni.

4.2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ

Si considera documentazione di registrazione della Qualità qualunque informazione scritta (su supporto cartaceo o elettronico) che certifichi e dimostri la conformità dei servizi o delle attività rilevanti ai fini della qualità, alle prescrizioni contrattuali, alle leggi e alle normative applicabili o che attesti che i responsabili, nel corso delle proprie attività, hanno effettuato le verifiche di loro competenza al fine di ottenere sempre e comunque la conformità.

I documenti di registrazione servono quindi per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

I documenti di registrazione della qualità sono gestiti secondo la relativa procedura PG02 che definisce le modalità per la loro identificazione, raccolta, archiviazione, reperibilità, conservazione ed eliminazione

4.2.4.1 ARCHIVIAZIONE

Salvo diversa prescrizione contrattuale o eventuali prescrizioni di legge cogenti, i documenti di registrazione della Qualità del servizio e quelli relativi al Sistema di Gestione per la Qualità verranno conservati per un periodo di tempo definito.

L'archiviazione è a cura delle funzioni autorizzate, e dovrà avvenire in condizioni tali da permettere una facile rintracciabilità dei dati e una corretta conservazione dei documenti nel loro stato originale. Dovranno essere prese tutte le precauzioni per evitare smarrimenti o deterioramenti delle registrazioni della Qualità. L'archiviazione dei documenti potrà avvenire per mezzo di una copia o dell'originale, mentre gli archivi elettronici saranno sottoposti ad una quotidiana copia di sicurezza su supporto informatico.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 12 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------------

4.3 ELENCO DELLE PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Rientrano tra i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità (in aggiunta la presente manuale) le Procedure Gestionali che permettono la tenuta sotto controllo dei processi principali e quelle espressamente richieste dalla norma.

Si rimanda apposito elenco la numerazione e codifica di tali documenti

5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione Aziendale, nella predisposizione e applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, definito nel presente documento, assume il formale impegno di seguirne lo sviluppo per conseguire gli obiettivi prefissati con sempre maggiore efficacia.

La Direzione Aziendale manifesta il proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità mediante lo svolgimento delle seguenti attività:

Stabilisce la propria Politica per la Qualità e definisce obiettivi e responsabilità

- Trasmette a tutti coloro che operano la necessità di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- Effettua periodicamente riesami del Sistema;
- Assicura la disponibilità delle risorse necessarie.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Direzione è consapevole che il successo dell'organizzazione dipende dal saper comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative presenti e future di tutte le parti interessate (clienti, fornitori e personale interno) ed in primo luogo quelle dei clienti attuali e potenziali.

A tal fine i contatti con i propri utenti vengono curati con particolare attenzione e viene effettuata una attività di monitoraggio sulla loro soddisfazione.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Politica per la Qualità, riportata in allegato (riferimento ALL.2) si basa sui seguenti principi

- la soddisfazione dei clienti/utenti;
- il rispetto dei requisiti di direttive, norme, regolamenti e leggi applicabili;
- il coinvolgimento di tutto il personale;

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 13 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------------

- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;

La Direzione si impegna a verificare periodicamente che la Politica per la Qualità sia coerente con la politica e le strategie dell'organizzazione e sostenuta dai responsabili di funzione e formalmente attuata

5.3.1 CONOSCENZA, APPLICAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA POLITICA

La Direzione si impegna ad assicurare che la Politica per la Qualità adottata sia appropriata agli scopi dell'organizzazione e sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i suoi livelli, attraverso audit interni e formazione e coinvolgimento delle risorse umane disponibili

La Direzione durante il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, riesamina la propria Politica per la Qualità in modo da accertarne e garantirne la continua adeguatezza ed idoneità.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 LA PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO

La pianificazione del corso segue le direttive nazionali del ROI e le procedure interne

5.4.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

In base alle strategie aziendali, alle esigenze e coerentemente con la politica per la qualità, la direzione stabilisce almeno una volta all'anno obiettivi finalizzati al miglioramento continuo. Tali obiettivi quantificati e misurabili mediante indicatori specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento, sono riportati nel documento obiettivi per la qualità.

5.4.3 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Direzione pianifica le attività e le risorse del proprio Sistema di Gestione per la Qualità attraverso lo svolgimento delle seguenti azioni:

- Definizione dei processi coperti dal Sistema di Gestione per la Qualità necessari al raggiungimento dei relativi obiettivi e le eventuali esclusioni.
- Individuazione delle risorse necessarie.

Il presente Manuale e le procedure da esso richiamate definiscono in dettaglio lo standard di qualità applicato all'attività di progettazione, erogazione di attività di formazione continua.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 14 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------------

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

La scuola al fine di garantire un corretto svolgimento delle attività, è strutturata in un insieme di funzioni descritte nell'organigramma allegato, dove sono identificati ruoli, responsabilità ed autorità

5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

La Direzione nel perseguimento e nell'applicazione della Politica per la Qualità, con riferimento all'applicazione delle Norme UNI EN ISO 9001, ha nominato un proprio rappresentante che ha l'autorità e la responsabilità per:

- assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- comunicare alla Direzione Aziendale le informazioni relative alle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità ed alle esigenze di miglioramento.
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Il soggetto in questione, indipendentemente dalle altre sue attività, coadiuva la Direzione per quel che riguarda le attività di gestione del Sistema Qualità come descritto nel mansionario e nelle procedure gestionali.

5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA

La Direzione ha attivato adeguati processi di comunicazione tra i diversi livelli e funzioni all'interno dell'organizzazione in modo da:

- diffondere adeguatamente le informazioni necessarie per il corretto svolgimento dei lavori;
- coinvolgere tutto il personale nella attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità tenendolo periodicamente al corrente riguardo alla sua efficacia.

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 GENERALITÀ

Il Sistema adottato dall'agenzia è sottoposto, con cadenza almeno annuale, a riesame complessivo sulla base dei dati raccolti dal Responsabile Qualità.

Il riesame del Sistema di gestione ha lo scopo di valutare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di gestione e prevede:

- la rivalutazione delle risorse umane nell'ottica del Sistema;
- la valutazione del trend di avvicinamento agli obiettivi;
- la valutazione delle opportunità per il miglioramento;
- la valutazione delle esigenze di modifiche del Sistema di gestione, (compresa la politica e gli obiettivi).

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 15 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------------

5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Il riesame del Sistema di gestione deve essere effettuato sulla base di informazioni di partenza che consentano di effettuare l'analisi dello stato di avanzamento del programma di implementazione del Sistema di gestione e la valutazione di efficacia, idoneità, adeguatezza nel tempo del sistema stesso nel conseguimento degli obiettivi espressi e nel rispetto delle norme adottate. Sono quindi presi in esame dati di prestazione, economici e gestionali anche nel rispetto dei requisiti della 9001

5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

Al termine della riunione di riesame del sistema di gestione per la qualità, la Direzione redige sul documento verbale di riesame della direzione, le decisioni assunte in merito:

- Al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi;
- Al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti dei Clienti;
- Ai bisogni di risorse
- Obiettivi per la qualità

Il verbale di riesame è firmato per approvazione dalla Direzione.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 16 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------------

6 GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La scuola ha individuato le risorse necessarie per il corretto svolgimento delle attività e per il conseguimento degli obiettivi strategici pianificati, si impegna a metterle a disposizione ed a fornirne tempestivamente di nuove ogni qual volta risulti necessario. Inoltre garantisce che il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto sia competente sulla base delle istruzioni, formazione-addestramento, abilità e esperienze

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 GENERALITÀ

La Direzione Aziendale nell'assegnare le mansioni al Consiglio Direttivo e che svolge attività che influenzano la qualità, ha individuato dei criteri di scelta descritti in appositi profili professionali che riportano il grado di istruzione, l'addestramento, l'abilità e l'esperienza necessari per ricoprire le varie posizioni, tali informazioni sono contenuti nei mansionari aziendali.

6.2.2 COMPETENZA, FORMAZIONE- ADDESTRAMENTO E CONSAPEVOLEZZA

La scuola considerando indispensabile un'adeguata competenza di tutte le risorse umane, ha provveduto a:

- Individuare un organigramma funzionale e nominativo con relativi mansionari (all.1)
- Definire la competenza necessaria (all.1) in relazione alle figure in organigramma
- Pianificare l'addestramento necessario al mantenimento delle competenze in sede di riesame della Direzione
- Fornire la formazione richiesta e registrare l'efficacia delle azioni attuate.

Per ogni risorsa è presente un CV aggiornato che la Direzione AMM e Qualità provvede a conservare in apposita cartella informatica condivisa con la Direzione didattica. Prima dell'assegnazione degli incarichi deve quindi essere valutata la validità del CV presente e eventualmente chiedere una versione aggiornata.

Per momenti di formazione e addestramento interno è richiesta la compilazione del verbale di RFI (rapporto formazione interna) con indicazione dell'argomento, partecipanti, docenti e orario. La verifica dell'efficacia viene quindi verbalizzata sul modello stesso in base al criterio definito.

In fase di ingresso di nuova risorsa è prevista la analisi del CV e la esecuzione di un percorso formativo (registrato su un modello RFI) diviso tra:

- Incontro con Amministrazione per conoscenza del contratto di lavoro
- Incontro con RSPP per conoscenza delle problematiche sulla sicurezza
- Incontro con RAQ per conoscenza sul sistema qualità dell'Azienda

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 17 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------------

6.3 INFRASTRUTTURE

La scuola individua, fornisce e mantiene le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità dei servizi. Rientrano fra le infrastrutture:

- edifici e spazi di lavoro attrezzati.
- Servizi di supporto (sistema informativo, PC, ecc.).

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

La scuola individua e gestisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per ottenere la conformità dei servizi che realizza.

La Direzione con la collaborazione di RSPP ha individuato i fattori di rischio e analizzati all'interno nel documento di valutazione emesso secondo la normativa vigente.

E' cura di RSPP, qualora i corsi siano svolti presso strutture esterne, verificare i livelli di sicurezza prima dell'avvio del corso.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 18 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------------

7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L'attività di pianificazione dei corsi è svolta attraverso la programmazione dei corsi in termini di docenti- spazi- orari.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

I processi relativi al cliente riguardano le seguenti attività

- promozione
- raccolta delle iscrizioni
- comunicazione con il cliente
- gestione dei reclami

7.2.1 PROMOZIONE

E' in uso un criterio per la promozione dei corsi che avviene attraverso l'aggiornamento del sito, la pubblicazione di locandine, la divulgazione del programma corsi, ecc.

7.2.2 RACCOLTA ISCRIZIONI

Per la raccolta delle iscrizioni sono presenti moduli specifici dove sono indicate le condizioni tecniche ed economiche.

7.2.3 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

Rientrano in questo settore:

- informazioni relative al corso
- quesiti, gestione delle domande di iscrizione e relative modifiche
- informazioni di ritorno dal Cliente, inclusi i reclami.

Le modalità di dettaglio relative alle attività di comunicazione con il cliente sono descritte nelle relativa procedura

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

L'attività di progettazione avviene secondo il seguente iter

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 19 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------------

7.3.2 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Sulla base delle informazioni disponibili il responsabile

- individua i ruoli e responsabilità;
- pianifica la progettazione (prevedendo anche momenti di riesame e verifica) .

7.3.3 ELEMENTI DI INGRESSO E DI USCITA ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Nella pianificazione della progettazione e sviluppo risultano come dati di ingresso:

- le competenze coinvolte,
- tempi e costi previsti,
- requisiti cogenti applicabili,
- mezzi e risorse,
- riferimenti ad altri progetti analoghi

Per quanto riguarda il risultato della progettazione, questo è dato dalla produzione di tutte le informazioni e documenti necessari alla compilazione del formulario o della proposta progettuale oltre che un piano finanziario.

7.3.4 RIESAME E VERIFICA DEL PROGETTO

Il riesame consiste nella valutazione del progetto nel suo complesso in ottica di fattibilità operativa.

La verifica ha lo scopo di stabilire la rispondenza del servizio con i dati di base e la completezza e correttezza dei documenti di progetto

La registrazione del riesame/verifica avviene sui documenti progettuali previsti e descritti nella relativa procedura.

7.3.5 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

La validazione ha lo scopo di assicurare la funzionalità del servizio nei confronti dell'applicazione specificata e, quando nota, di quella prevista. Viene svolta a fine corso sulla base di esiti test e questionari gradimento

7.3.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Può accadere che il risultato della progettazione e dello sviluppo debba essere sottoposto a modifica

Tutte le volte che sorge la necessità di apportare delle modifiche al progetto, il responsabile deve identificare la variazione e procedere alla comunicazione alle parti interessate

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 20 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------------

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

SOFI per assicurare che i prodotti ed i servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento ha predisposto una specifica procedura operativa.

Il tipo e l'estensione dei controlli sono commisurati all'influenza ed agli effetti che i prodotti/servizi hanno sulla qualità del servizio finale.

Le attività svolte per garantire la conformità delle forniture ai requisiti specificati sono rappresentati, come indicato in procedura, dalla:

- valutazione iniziale dei fornitori
- monitoraggio periodico dei fornitori

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

I documenti di approvvigionamento (comprendendo anche le lettere di incarico per fornitori di servizio) identificano:

- le caratteristiche ed i requisiti dei prodotti/servizi in modo chiaro e completo;
- le modalità e le tempistiche di consegna del prodotto o di erogazione della prestazione
- le condizioni di fornitura

I documenti relativi all'acquisto devono essere approvati prima dell'invio al fornitore.

Le modalità operative e le responsabilità relative alla gestione degli approvvigionamenti di prodotti/servizi sono indicate nella relativa procedura.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

Tutti i prodotti/servizi approvvigionati sono controllati in accettazione per garantire:

- la conformità della fornitura/prestazione;
- la conformità a prescrizioni riportate nei documenti di acquisto o in altra documentazione.

Gli esiti dei controlli sono idoneamente registrati. Nessun prodotto/servizio viene accettato prima che ne sia accertata la conformità secondo quanto riportato sopra.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE CORSI

7.5.1 PROGRAMMAZIONE ED EROGAZIONE DEI CORSI

L'erogazione dei servizi/corsi ai clienti avviene in condizioni controllate grazie ad una idonea programmazione e organizzazione delle attività di lavoro finalizzate a garantire il rispetto dei requisiti contrattuali.

Le modalità operative per l'erogazione e il monitoraggio dei corsi sono descritte nella relativa procedura

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 21 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------------

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI SVOLGIMENTO DEI CORSI

Tutti i processi che necessitano di una specifica validazione ai fini dell'accertamento preventivo di conformità dei risultati attesi, sono gestiti dall'Azienda mediante istruzioni tecniche specifiche. Al momento non esistono siffatti processi

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

La identificazione è applicabile alla documentazione (cartacea o in formato elettronico) che viene prodotta durante i lavori.

Sono quindi previsti opportuni criteri di archiviazione dei documenti sia in appositi raccoglitori che su PC.

7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

L'unica proprietà del cliente gestite è rappresentata dall'Attestato di partecipazione o di superamento.

Tale documento ufficiale è idoneamente custodito dagli operatori dell'ufficio sino alla consegna

I dati del cliente sono gestiti secondo normative privacy.

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

SOFI provvede ad avere cura delle proprietà dei clienti nel caso in cui esse siano sotto il suo controllo e deve averne cura. Qualora le eventuali proprietà del cliente siano perse o danneggiate, queste situazioni sono comunicate in modo immediato al cliente e le relative registrazioni sono conservate.

7.6 DISPOSITIVI DI MISURAZIONE

Tale requisito non risulta applicabile

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 22 di 25
----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------------

8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

SOFI pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- a. dimostrare la conformità dei corsi;
- b. assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità
- c. migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Tra gli strumenti utilizzati per il raggiungimento di quanto sopra descritto sono in uso opportune tecniche statistiche che consentano di dare interpretazione dei dati raccolti.

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

E' previsto un sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente per verificare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Sono previste valutazioni intermedie e finali atti a verificare il livello di gradimento e di sviluppo registrato dall'aula

8.2.2 AUDIT INTERNI

Sono pianificati e eseguiti audit interni per garantire che i processi e le attività svolte siano conformi a quanto previsto nei documenti del sistema di gestione per la qualità ed efficaci.

I processi sottoposti a verifica sono individuati sulla base della criticità, dell'importanza, delle attività che li compongono e dei risultati ottenuti da precedenti verifiche. L'attività è svolta da personale qualificato e che non ha responsabilità in merito alle attività/processi oggetto di verifica.

I responsabili delle aree sottoposte a verifica assicurano che vengano adottate tutte le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause. Le azioni successive prevedono la verifica dell'attuazione delle azioni definite e la comunicazione dei risultati della verifica.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura PG03

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

La Direzione effettua il monitoraggio e la misurazione dei propri processi attraverso l'analisi dei risultati raggiunti e il confronto con gli obiettivi definiti periodicamente dalla Direzione. Per ciascun processo sono stati individuati degli indicatori di prestazione, e ad essi collegati degli obiettivi quantificati e misurabili.

Tali indicatori permettono di verificare le performance dei processi.

Periodicamente, la direzione verifica il raggiungimento degli obiettivi individuati come indicato in PG03

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 23 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------------

8.2.4 MONITORAGGIO DEI CORSI

SOFI ha definito modalità e responsabilità per l'esecuzione di monitoraggi e misurazioni in opportune fasi del corso, atti a garantire la conformità dello stesso ai requisiti specificati.

Le attività di monitoraggio e controllo previste sono le seguenti:

- Verifica dei docenti
- Monitoraggi e controlli in appropriate fasi dei corsi

Ciascun controllo e monitoraggio pianificato è documentato attraverso delle registrazioni della qualità che permettono di fornire evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

8.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

La gestione della non conformità avviene attraverso le seguenti fasi:

- Rilevazione della non conformità;
- Definizione delle azioni per la risoluzione della non conformità;
- Verifica della risoluzione della non conformità.

Il processo di gestione delle non conformità è documentato e le relative registrazioni sono conservate.

Le modalità operative per la gestione delle non conformità è definita in PG03

8.4 ANALISI DEI DATI

La Direzione periodicamente raccoglie, elabora e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione del cliente, alla conformità ai requisiti, alle caratteristiche dei processi e dei servizi/corsi e loro andamento e alla capacità dei fornitori. Tali analisi sono registrate nel verbale del sistema di gestione per la qualità elaborato ad intervalli definiti e portati all'attenzione della Direzione in sede di riesame del sistema.

Mediante l'analisi dei dati la direzione individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il sistema di gestione per la qualità conforme alla norma di riferimento e alle aspettative dei clienti.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Tutti processi descritti dal sistema di gestione per la qualità sono gestiti in ottica di miglioramento continuativo attraverso i seguenti strumenti:

- politica e obiettivi per la qualità
- i risultati degli audit
- analisi dei dati
- azioni correttive e preventive
- riesami da parte della direzione.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 24 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------------

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

SOFI, in accordo alla PG03, attua azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive attuate sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Le azioni correttive possono essere avviate a seguito di:

- non conformità rilevate durante gli audit interni;
- analisi periodica delle non conformità o delle singole non conformità;
- analisi periodica dei reclami dei clienti o dei singoli reclami;
- riesame da parte della direzione;
- segnalazione da parte delle funzioni aziendali relativamente a gravi carenze e/o inadeguatezze o mancata applicazione del sistema di gestione per la qualità.

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

Sono definite in PG03 le modalità per l'esecuzione di azioni preventive per rimuovere potenziali cause che potrebbero dare origini a non conformità, prevedendo azioni di livello appropriato e di entità adeguate per eliminare le cause di non conformità potenziali.

Codice MQ	Manuale Qualità	REVISIONE 00	Del 1.9.2015	PAGINA Pagina 25 di 25
----------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------------